

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษานำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนี้หลัก

อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 1,350 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนี้หลัก.
2553 : 6)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ชำระภาษีให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนี้หลัก

อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 300 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เคริจีและมอร์แกน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการ

จัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนี้หลัก อำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด 10 ด้าน
ตามหลักการให้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของพาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman
ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้
2. ด้านการตอบสนอง
3. ด้านความสามารถ
4. ด้านการเข้าถึงการบริการ
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ
6. ด้านการสื่อสาร
7. ด้านความซื่อสัตย์
8. ด้านความปลอดภัย ในการใช้อุปกรณ์
9. ด้านความเข้าใจ
10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น
3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 10 ด้าน โดย แบ่งระดับของความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน *t*-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ความเชื่อถือได้ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ /ปีและการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05
3. ข้อเสนอแนะ ของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำทุกครั้ง เจ้าหน้าที่ควรให้ความรู้เกี่ยวกับภาษี ขึ้นตอนมาก เจ้าหน้าที่ควรทำให้

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ยึดหยุ่นเรื่องเวลา เจ้าหน้าที่ควรช่วยเรื่องการเขียนเอกสาร
ควรประชาสัมพันธ์บ่อยๆ ออกอากาศด้วย ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่เก็บ ภาษีถ้าไม่จำเป็น
ควรให้บริการในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์เป็นบางครั้ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้นำมา
อภิปรายผล ตามสมมติฐานของการศึกษา ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง**

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสีเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่
เป็นไป ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการศึกษาสอดคล้องกับ วไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) ได้ศึกษาวิจัย
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว
อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลหนองไผ่แก้ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ เศรษฐชัย จิตชัย
(2547 : 63) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า
ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้อง
กับวิชัย กว่างสวัสดิ์ (2547 : 76) ศึกษาปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บ
ภาษีโรงเรือนและที่ดินเทศบาลตำบลกุศลสิม อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความคิดเห็น
ของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและที่ดินและด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี
โรงเรือนและที่ดิน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับ เจริญ
ชะอุ่มพันธ์ (2548 : 69-70) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ องค์การบริหาร
ส่วนตำบล อำเภอเชียงใน จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมาก

2 ด้าน คือ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และด้านระเบียบ/กฎหมายเกี่ยวกับภาษีบำรุงท้องที่

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับชาญชัย ราชโคตร (2544 : 84) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อาศัยในเขตชุมชนหนาแน่นกับกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับสุมาลย์ หอมดวง (2550 : 69 - 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : 72-73) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลดา (2551 : 82) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสังขม จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ชำระภาษีต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจี้เหล็กได้มีการปรับปรุงการให้บริการหลายด้าน ดังนี้

1. การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กมีระบบที่ชัดเจน ปฏิบัติได้สะดวก
 2. เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีมีความเต็มใจในการให้บริการกับผู้มาชำระภาษี และใช้วาจาสุภาพ
 3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี และให้ความชัดเจนในขั้นตอนการชำระภาษี
 4. สถานที่ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ เพราะ อยู่ในชุมชน
 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่เรียกรับผลประโยชน์
- นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด
6. หน่วยงานได้จัดอุปกรณ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา แบบคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น
 7. หน่วยงานได้จัดให้บริการด้านอื่น ๆ เช่น มีน้ำดื่มสะอาด มีห้องน้ำ มีที่นั่งรอที่เพียงพอต่อผู้มาชำระภาษี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผลการศึกษาจึงพบว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กของ ผู้ชำระภาษี จึงปรากฏในระดับมาก ส่วนกรณีที่มีการเก็บภาษีได้ลดลงระหว่างปี พ.ศ. 2550 - 2552 อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กยังไม่ได้มีการปรับปรุงการให้บริการในการจัดเก็บภาษีในหลายด้าน ประกอบกับการประชาสัมพันธ์ไม่ใดกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และประชาชนอาจไม่เข้าใจความสำคัญและความจำเป็นในการชำระภาษี อันมีผลทำให้มีการเก็บภาษีได้ลดลงจากเดิม แต่เมื่อมีการปรับปรุงการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้น

สมมุติฐานที่ 2 ผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล่ (2547 : 63) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีเพศ และ

อาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับวิชัย กว้างสวัสดิ์ (2547 :76) พบว่า คิดเห็นของประชาชน ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ประชาชนผู้เสียภาษีที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี โรงเรือนและที่ดิน โดยรวมและเป็นรายด้าน 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์ (2551 : 72-73) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไก่อ อำเภอสว่าง จังหวัดหนองคาย ที่มีสถานภาพผู้เสียภาษีแตกต่างกัน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนระหว่างกลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน ไม่สอดคล้องกับวไลรัตน์ สวัสดิ์ (2546 : 52) พบว่า สถานภาพผู้เสียภาษี ระดับการศึกษา และระดับรายได้มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการจัดเก็บภาษี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ เชนฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพพบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับ ราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับ ความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง ไม่สอดคล้องกับ วิชัย กว้างสวัสดิ์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า คิดเห็นของประชาชนที่เสียภาษีโรงเรือนและ ที่ดินและด้านประสิทธิภาพของพนักงานจัดเก็บภาษี โรงเรือน และที่ดินด้านความสำนึกใน หน้าที่ในการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดินและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ภาษีโรงเรือนและที่ดินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับ

สุมาลย์ หอมดวง (2550 : 69 - 70) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับ มังกร ชูระพันธ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล อาจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับขวัญจิรา วงศ์นวลตา (2551 : 82) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งไถ่ ที่มีระดับการศึกษา อาชีพแตกต่างกัน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่าผู้ชำระภาษี ที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบล ชี้เหล็ก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า

1. เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก ได้ให้บริการกับผู้ชำระภาษีทุกคนโดยเสมอภาคกัน ไม่เลือกที่จะมีอาชีพใด หรือมีรายได้เท่าใด
2. องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กจัดสถานที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และจัดในลักษณะที่เหมือนกัน โดยไม่แยกกลุ่มผู้มาชำระภาษี
3. องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้ชำระภาษี เข้าใจขั้นตอน และกระบวนการในการให้บริการในลักษณะเดียวกัน
4. องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็กได้จัดอุปกรณ์ในการให้บริการอย่างเพียงพอ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับทุกคน ทุกอาชีพ ทุกระดับการศึกษา และอื่นๆ ในลักษณะเดียวกัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ชำระภาษีที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้/ปี และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาผู้ศึกษาให้ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ ดังนี้

- 1.1 ควรจัดที่นั่งรอสำหรับผู้มาชำระภาษีให้เพียงพอ
- 1.2 ควรจัด เจ้าหน้าที่ ไว้บริการในวันเสาร์ หรือวันอาทิตย์
- 1.3 ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ในการจัดเก็บภาษี
- 1.4 ควรมีการยืดหยุ่นในเรื่องเวลาในการชำระภาษี
- 1.5 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการในการกรอกข้อมูล เพราะประชาชนอาจ

ไม่เข้าใจภาษากฎหมาย อาจทำให้เกิดความผิดพลาดได้

6. ควรมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้

เกี่ยวกับภาษี เช่น ช่วงเวลาในการชำระหรือระเบียบที่เปลี่ยนแปลง

7. ควรให้คำแนะนำกับประชาชนทุกครั้งในการชำระภาษี และมีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีแก่ประชาชน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาในคราวต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก สามารถให้บริการที่ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน ให้ได้ดี เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ขอชำระภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยเหล็ก อำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด